la strada der weg



CARTA DELLA QUALITÀ

Rev. 08/10/2026

La Carta della Qualità è atta ad esplicitare e comunicare a committenti, destinatari/e e operatori/trici coinvolti/e e ai/lle beneficiari/e gli impegni che l'Ente assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti.

PREMESSA

La Carta della Qualità costituisce lo strumento attraverso il quale l'Associazione La Strada – Der Weg esplicita e comunica a committenti, beneficiari/e, partecipanti, operatori/trici e altri soggetti coinvolti gli impegni assunti a garanzia della qualità, trasparenza, accessibilità ed efficacia dei servizi formativi offerti.

La Carta definisce gli impegni dell'Associazione a livello strategico, organizzativo e operativo e individua fattori, indicatori, standard e strumenti di verifica attraverso i quali viene monitorata la qualità dell'attività formativa e vengono individuate eventuali azioni preventive, correttive e di miglioramento.

Essa si applica alle attività formative realizzate dall'Associazione con finanziamenti pubblici e privati e, in particolare, agli interventi cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo Plus. Tale impostazione risponde espressamente a quanto previsto dal Manuale di Accreditamento FSE+, che attribuisce alla Carta la funzione di rendere conoscibili gli impegni assunti dall'Ente nei confronti dei/delle destinatari/e e della committenza.

1. PRESENTAZIONE DELL'ENTE

Denominazione: Associazione La Strada – Der Weg ETS
Sede legale e operativa: Via Visitazione 42 - 39100 Bolzano (BZ)
Codice fiscale: 80020390219
Partita IVA: 00836620211
Forma giuridica: Associazione
Codice ATECO: 8891
REA: BZ – 2340225
Telefono: 0471 203111
E-mail: info@lastrada-derweg.org
Sito istituzionale: www.lastrada-derweg.org

Storia dell'Ente e principali attività

L'Associazione La Strada – Der Weg nasce a Bolzano nel 1978 dall'iniziativa di un gruppo di volontarie e volontari guidati da don Giancarlo Bertagnolli, inizialmente impegnati nella risposta alle situazioni di disagio giovanile connesse all'uso di sostanze stupefacenti. Alla componente volontaria si sono progressivamente affiancate specifiche figure professionali e l'Associazione ha ampliato e diversificato nel tempo i propri ambiti di intervento.

Oggi l'Associazione persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale attraverso servizi e progetti rivolti a persone e comunità in situazione di fragilità, esclusione e

vulnerabilità. Le attività integrano accoglienza, tutela, cura, accompagnamento educativo, prevenzione, inclusione sociale, orientamento, formazione e sviluppo di comunità, attraverso progettazione personalizzata, lavoro multidisciplinare e collaborazione con i servizi e gli attori del territorio.

Nel corso del 2025, l'Associazione ha inoltre realizzato un processo partecipato di riorganizzazione interna, formalmente entrato in vigore il 1° ottobre 2025, finalizzato ad adeguare struttura, responsabilità e modalità organizzative alla crescente articolazione dei servizi e dei progetti.

Attività pregresse di formazione, orientamento, accompagnamento e supporto socio-pedagogico

L'Associazione possiede un'esperienza pluriennale nella progettazione, organizzazione e realizzazione di attività di:

- formazione e aggiornamento rivolti a personale interno;
- formazione rivolta a beneficiari/e esterni/e, anche nell'ambito di interventi finanziati dal Fondo Sociale Europeo;
- orientamento e accompagnamento finalizzati all'inclusione sociale, formativa e lavorativa;
- tutoraggio individuale e di gruppo;
- accompagnamento educativo e socio-pedagogico di minori, giovani e adulti;
- percorsi di sviluppo delle competenze personali, sociali e professionali;
- attività di prevenzione, sensibilizzazione e promozione rivolte a gruppi e comunità;
- progettazione e gestione di interventi rivolti a persone in condizioni di vulnerabilità.

Servizi erogati

L'Associazione eroga servizi e realizza progetti nei principali ambiti dell'accoglienza e dell'accompagnamento socio-educativo; tutela e sostegno di bambini/e, adolescenti, giovani e famiglie; prevenzione e cura di dipendenze; tutela e accompagnamento di donne in situazione di vulnerabilità, tratta e sfruttamento; prevenzione e consulenza; inclusione e reinserimento sociale; politiche e culture giovanili; formazione e sviluppo delle competenze; progettazione e innovazione sociale; attività di studio, ricerca e sensibilizzazione; promozione e gestione del volontariato.

Attraverso numerosi progetti e interventi diversificati, l'Associazione garantisce l'erogazione di servizi in numerosi campi di interesse, individuabili in 13 Aree di competenza (7 trasversali e 6 operative), di seguito descritte.

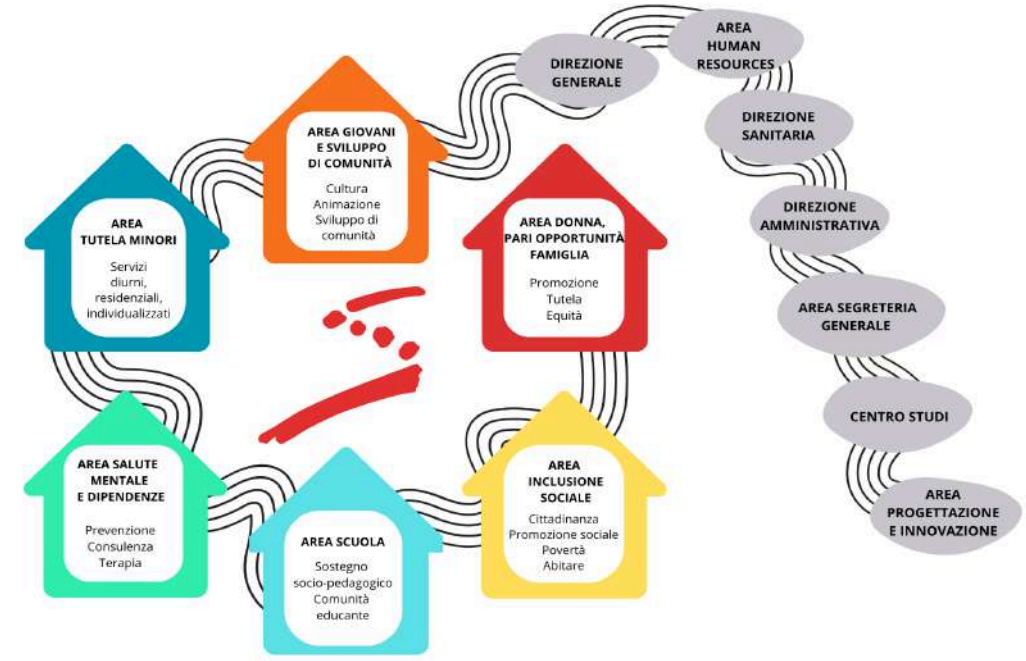
Aree trasversali

1. Area Direzione Generale (direzione e supervisione generale, pubbliche relazioni, soddisfazione della committenza e della clientela, rapporti con il CdA, responsabilità rispetto al personale e progettualità nuove/in essere);

2. Area Direzione Amministrativa (gestione economico-finanziaria e operativa, finanze e contabilità, contributi, manutenzione, economato e assistenza informatica);
3. Area Direzione Sanitaria (presidio tecnico-gestionale diretto da un/a professionista medico; coordinamento e supervisione delle attività a carattere sanitario: qualità delle prestazioni, rispetto normative igienico-sanitarie e di sicurezza, supporto nei percorsi di presa in carico);
4. Area Segreteria Generale (cura della documentazione ufficiale, gestione giuridica ed economica del personale, funzione di front e back office, compliance e verifica di conformità, supporto legale e procedurale, gestione contrattualistica pubblica/legata a locazioni e concessioni, stipula dei contratti di assicurazione per il personale dipendente e non);
5. Area Centro Studi (comunicazione istituzionale/interna/divulgazione, progettazione, event management, analisi, ricerca, elaborazione dati e pubblicazioni);
6. Area Human Resources (gestione del personale e dei/lle volontari/e associativi/e: selezione, inserimento, valutazione e monitoraggio del benessere organizzativo);
7. Area Progettazione e Innovazione (raccolta e analisi dati, analisi dei bisogni, monitoraggio e valutazione, fundraising, progettazione locale, nazionale ed europea, consulenza).

Aree operative

1. Area Salute Mentale e Dipendenze (interventi terapeutici, preventivi, di consulenza e supporto psicologico, legati in particolare a temi quali dipendenze, salute mentale, ritiro sociale e violenza);
2. Area Inclusione Sociale (progetti e servizi volti alla cura di persone in condizione di vulnerabilità e fragilità multiple: cura dei beni comuni, diritto all'abitare, inserimento lavorativo ecc.);
3. Area Tutela Minori (servizi e progetti residenziali e diurni rivolti a minori in situazione di vulnerabilità);
4. Area Scuola (interventi individuali e di gruppo volti all'orientamento didattico e al sostegno socio-educativo di bambini/e e ragazzi/e, lungo tutto il percorso scolastico: scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado);
5. Area Donna, Pari Opportunità, Famiglia (percorsi strutturati di accoglienza e accompagnamento verso un'autonomia sostenibile rivolti a donne e uomini in situazione di fragilità bio-psico-sociale, uniti a interventi mirati di prevenzione e sostegno genitoriale);
6. Area Giovani e Sviluppo di Comunità (attività educative, culturali e aggregative per promuovere il benessere di bambini/e e ragazzi/e; valorizzazione di talenti e potenzialità dei/delle giovani).



2. LIVELLO STRATEGICO

La mission, gli obiettivi e gli impegni dell'Associazione La Strada – Der Weg trovano espressione in **quattro documenti fondamentali**, che ne definiscono l'identità, i principi di riferimento e gli orientamenti dell'azione associativa:

- lo **Statuto**;
- la **Vision e Mission**;
- la **Visione ispiratrice**;
- la **Carta dei Valori**.

A questi documenti identitari si affiancano **due strumenti di indirizzo e programmazione**, attraverso i quali l'Associazione traduce i propri principi, la propria mission e i propri obiettivi in priorità strategiche e operative:

- il **Piano Strategico quinquennale**, che definisce gli indirizzi e gli obiettivi di sviluppo dell'Associazione nel medio periodo;
- il **Piano Operativo annuale**, che declina gli indirizzi strategici in obiettivi, azioni e priorità per l'anno di riferimento.

Tali documenti costituiscono il quadro di riferimento per la programmazione, la progettazione, la realizzazione e la valutazione delle attività dell'Associazione e orientano anche la definizione e l'attuazione della politica della qualità nell'ambito dei servizi formativi.

I documenti sono consultabili e scaricabili dal **sito istituzionale dell'Associazione La Strada – Der Weg**.

La Strada – Der Weg assume quale riferimento fondamentale della propria azione la centralità e la dignità della persona nella pienezza della sua storia, valorizzandone risorse, potenzialità e differenze.

Nell'ambito dei servizi formativi, l'Associazione assume l'impegno di rispondere ai bisogni e alle aspettative dei/lle beneficiari/e e dei/lle committenti attraverso interventi pertinenti, accessibili e di qualità, garantendo:

- l'analisi preventiva dei bisogni e dei fabbisogni;
- la coerenza tra bisogni rilevati, obiettivi, contenuti e metodologie formative;
- l'adeguatezza e la qualificazione delle risorse professionali coinvolte;
- l'attenzione alle caratteristiche individuali e alle eventuali condizioni di vulnerabilità dei/lle partecipanti;
- la trasparenza delle modalità di accesso e partecipazione;
- la pari dignità e l'equità di accesso e trattamento dei/lle beneficiari/e, adottando principi di non discriminazione e promuovendo consapevolezza, uguaglianza e partecipazione;
- l'adeguatezza delle risorse logistiche e strumentali;
- il monitoraggio delle attività e la valutazione degli esiti;
- la rilevazione della soddisfazione dei/lle beneficiari/e;
- la gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle non conformità;
- la revisione critica dei risultati e il miglioramento continuo dei servizi.

L'Associazione persegue tali impegni nel rispetto della normativa applicabile e delle specificità sociali, culturali e linguistiche del territorio altoatesino, promuovendo la collaborazione e la cooperazione con soggetti pubblici e privati.

La politica della qualità viene attuata attraverso un sistema integrato di programmazione, analisi dei fabbisogni, progettazione, gestione, erogazione, monitoraggio e valutazione, che accompagna l'intero ciclo dell'attività formativa.

La progettazione degli interventi formativi prende avvio dall'analisi dei fabbisogni dei/lle destinatari/e, dell'organizzazione e del territorio e dalla verifica della coerenza con le strategie associative e con gli eventuali avvisi, programmi o altre fonti di finanziamento.

Sono analizzati i requisiti di accesso, le risorse disponibili, la sostenibilità organizzativa ed economica dell'intervento, le competenze professionali necessarie e l'eventuale coinvolgimento di partner e stakeholder. La progettazione definisce destinatari, obiettivi, contenuti, metodologie, risorse, tempi, risultati attesi e modalità di monitoraggio e valutazione.

Gli interventi approvati vengono pianificati e realizzati nel rispetto del progetto e delle disposizioni applicabili. Sono definite le modalità di informazione e accesso, le figure professionali coinvolte, il calendario, gli spazi e le attrezzature, le modalità di accompagnamento e tutoraggio e gli strumenti di monitoraggio. Durante l'attuazione viene verificato l'andamento delle attività e vengono rilevati e gestiti eventuali scostamenti o criticità.

La qualità dell'intervento viene verificata attraverso il monitoraggio delle attività e della partecipazione, la verifica degli apprendimenti, la rilevazione della soddisfazione dei/lle partecipanti, l'analisi delle eventuali segnalazioni, dei reclami e delle non conformità e la valutazione dei risultati conseguiti. Ove previsto dalla natura e dalle caratteristiche dell'intervento, viene inoltre valutato l'impatto prodotto nel medio periodo.

Gli esiti del monitoraggio e della valutazione vengono analizzati dalle funzioni responsabili e utilizzati per individuare eventuali azioni preventive, correttive e di miglioramento, nonché per alimentare i successivi processi di analisi dei fabbisogni e progettazione.

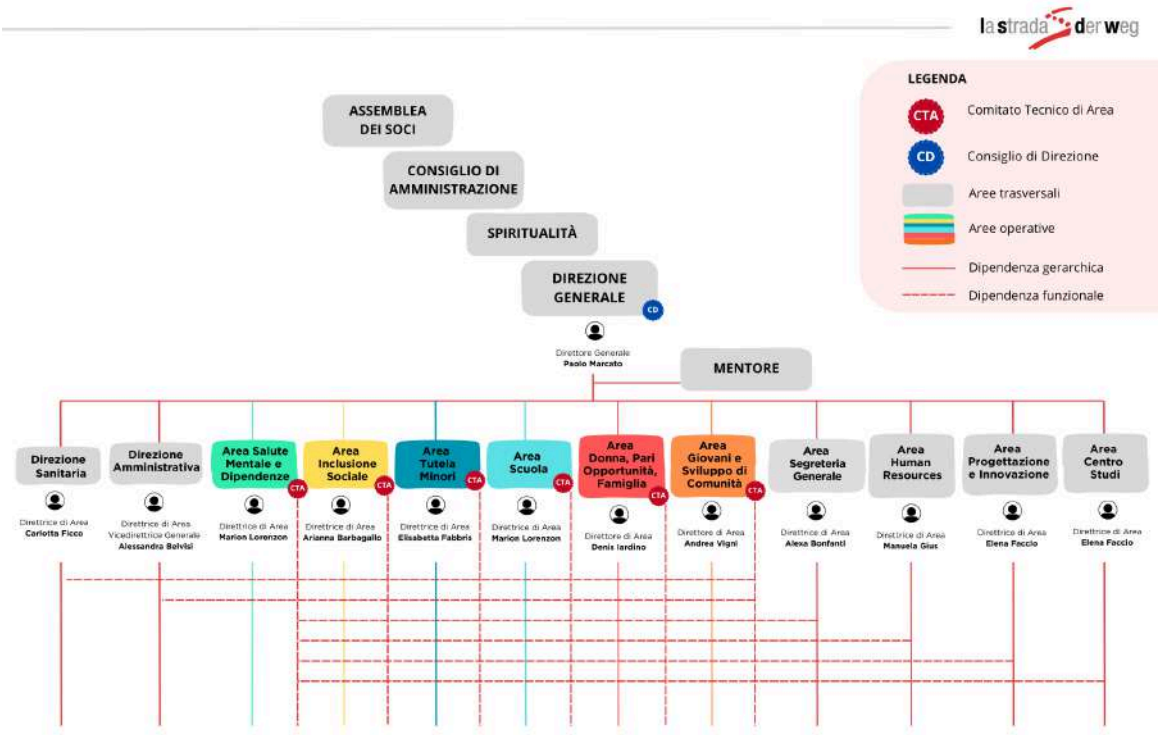
La gestione della qualità si fonda sulla **chiara attribuzione delle responsabilità**, sul raccordo tra le diverse funzioni coinvolte e sulla tracciabilità delle attività svolte. Ciascuna funzione presidia gli aspetti di propria competenza e collabora con le altre nelle diverse fasi del processo, al fine di garantire coerenza tra i bisogni rilevati, gli obiettivi definiti, le risorse impiegate, le attività realizzate e i risultati conseguiti.

Nell'ambito delle attività formative, l'Associazione individua specifiche responsabilità per i cinque processi previsti dal sistema di accreditamento FSE+: **Direzione, Gestione economico-amministrativa, Analisi e definizione dei fabbisogni, Progettazione ed Erogazione dei servizi**. Tali funzioni operano in modo integrato, assicurando continuità tra indirizzo strategico, analisi dei fabbisogni, progettazione, gestione economico-amministrativa ed erogazione.

Le responsabilità sono attribuite ai/lle rispettivi/e Responsabili di processo individuati/e nell'organigramma dell'Associazione; le relative attività e responsabilità sono descritte nel **punto 11 – Attività dei/lle Responsabili di processo** della presente Carta.

Nell'ambito dei singoli interventi possono inoltre essere individuate ulteriori figure operative, quali responsabili o referenti di progetto, coordinatori/trici, docenti, tutor e altre risorse professionali, in relazione alle caratteristiche e alle esigenze dello specifico percorso.

Le diverse funzioni operano in raccordo tra loro secondo le procedure organizzative adottate dall'Associazione. Le informazioni derivanti dal monitoraggio, dalla verifica degli apprendimenti, dalla rilevazione della soddisfazione dei/lle partecipanti, dalle segnalazioni e dalle eventuali non conformità vengono utilizzate per verificare l'efficacia degli interventi, individuare le necessarie azioni di miglioramento e alimentare i successivi processi di analisi dei fabbisogni e progettazione.



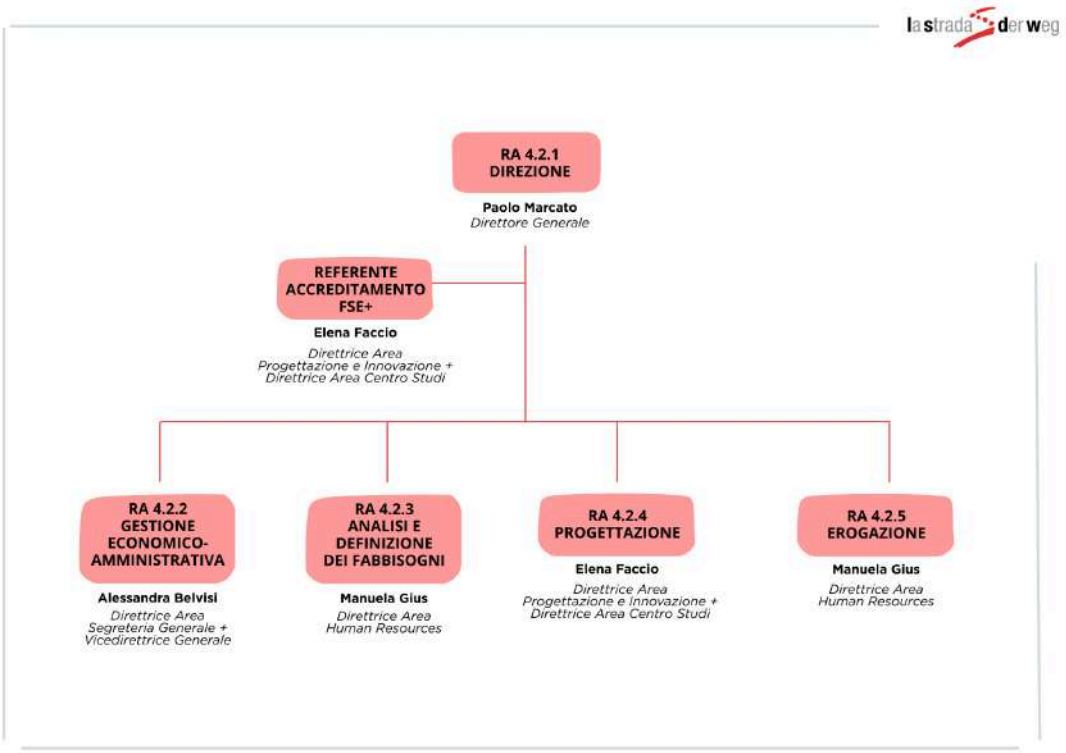
3. LIVELLO ORGANIZZATIVO

L'Associazione opera secondo un modello organizzativo a matrice, formalmente adottato dal 1° ottobre 2025, che integra Aree operative e funzioni trasversali.

Nell'ambito del sistema di accreditamento FSE+ sono individuati i/le seguenti Responsabili:

Processo/Funzione	Responsabile
Direzione	Paolo Marcato
Gestione economico-amministrativa	Alessandra Belvisi
Analisi e definizione dei fabbisogni	Manuela Gius
Progettazione	Elena Faccio

Erogazione dei servizi	Manuela Gius
Referente Accreditamento FSE+	Elena Faccio



L'organigramma nominativo e funzionale dell'Associazione costituisce parte integrante della documentazione organizzativa e individua le relazioni tra le diverse funzioni coinvolte, con specifica evidenza delle funzioni e dei/lle referenti relativi/e al Fondo Sociale Europeo Plus.

Servizi formativi erogati e tipologie di partecipanti

L'Associazione realizza percorsi di formazione e sviluppo delle competenze rivolti sia al personale interno sia a beneficiari/e esterni/e.

Nell'ambito degli interventi rivolti all'esterno, i servizi possono comprendere formazione di base, trasversale e tecnico-professionale; orientamento; accompagnamento; tutoraggio; laboratori; sviluppo di competenze personali, sociali e professionali; attività finalizzate all'inclusione sociale e lavorativa.

I/le partecipanti sono individuati/e in relazione alle caratteristiche e agli obiettivi dei singoli interventi. In coerenza con la mission associativa, particolare esperienza è maturata nell'intervento con persone in condizioni di vulnerabilità sociale, educativa, personale e lavorativa.

Dotazione di risorse professionali

La Strada – Der Weg dispone di una struttura professionale articolata e multidisciplinare, coerente con la pluralità degli ambiti nei quali opera e con la complessità dei bisogni delle persone e dei territori a cui si rivolge.

L'Associazione si avvale di personale con competenze educative, pedagogiche, sociali, psicologiche, formative, progettuali, organizzative, amministrative e gestionali, oltre che di ulteriori professionalità specialistiche connesse alle caratteristiche dei servizi e dei progetti realizzati. Tale pluralità di competenze consente di integrare differenti prospettive professionali e di costruire interventi adeguati alle caratteristiche dei/lle destinatari/e e ai contesti di riferimento.

La struttura organizzativa a matrice adottata dall'Associazione favorisce inoltre l'integrazione tra le competenze presenti nelle Aree operative e quelle delle funzioni trasversali, permettendo di mettere a disposizione dei singoli interventi le professionalità necessarie in relazione agli obiettivi perseguiti. Il modello organizzativo prevede infatti sei Aree operative e sette funzioni trasversali che lavorano in modo integrato.

Per la progettazione, gestione ed erogazione degli interventi formativi, l'Associazione individua le risorse professionali necessarie in funzione delle caratteristiche del singolo progetto, dei/lle destinatari/e, degli obiettivi formativi e degli eventuali requisiti stabiliti dalla normativa o dalla fonte di finanziamento.

Possono essere coinvolti, in particolare:

- responsabili dei processi previsti dal sistema di accreditamento;
- responsabili e referenti di progetto;
- progettisti/e;
- coordinatori/trici delle attività;
- docenti e formatori/trici;
- tutor;
- personale amministrativo e contabile;
- professionisti/e con funzioni di orientamento e accompagnamento;
- figure professionali esperte e specialistiche, individuate in relazione ai contenuti e alle caratteristiche dello specifico intervento.

La composizione del gruppo di lavoro viene pertanto definita per ciascun intervento, valorizzando prioritariamente le competenze presenti all'interno dell'Associazione e integrandole, quando necessario, con professionalità esterne.

L'individuazione delle risorse professionali tiene conto della formazione, delle competenze, dell'esperienza professionale maturata e, ove richiesto, dei titoli, delle abilitazioni e degli ulteriori requisiti previsti dalla normativa, dagli avvisi di finanziamento o dalle caratteristiche dell'attività da svolgere.

Particolare attenzione viene posta alla coerenza tra il profilo professionale individuato e la funzione assegnata, nonché, nelle attività a diretto contatto con i/le partecipanti, alla

capacità di operare in contesti formativi eterogenei e di relazionarsi adeguatamente con le caratteristiche e gli eventuali bisogni specifici dei/le destinatari/e.

Qualora le competenze necessarie per la realizzazione di uno specifico intervento non siano disponibili internamente, oppure quando la natura del progetto richieda l'apporto di competenze specialistiche, l'Associazione può avvalersi di professionisti/e, esperti/e e fornitori esterni.

La selezione avviene sulla base della coerenza tra la prestazione richiesta e il profilo professionale, considerando, in relazione alla tipologia dell'incarico, titoli, competenze, esperienza maturata e capacità di realizzare le attività secondo gli standard qualitativi e organizzativi definiti dall'Associazione.

Le risorse esterne sono inserite nel sistema di gestione e valutazione dei fornitori dell'Associazione secondo quanto previsto dalle relative procedure. La qualità della prestazione viene valutata anche in relazione al rispetto degli impegni assunti, alla qualità dell'attività realizzata, alla capacità di conseguire gli obiettivi previsti e al rispetto delle disposizioni organizzative e amministrative applicabili.

L'Associazione considera la qualificazione delle proprie risorse professionali un elemento essenziale per il mantenimento e il miglioramento della qualità dei servizi.

Promuove pertanto attività di formazione, aggiornamento, confronto e sviluppo professionale, finalizzate sia al consolidamento delle competenze tecniche e specialistiche sia allo sviluppo di competenze trasversali, organizzative e relazionali.

L'aggiornamento delle competenze viene orientato anche sulla base dell'evoluzione dei bisogni rilevati nei servizi e nei territori, delle modifiche normative e organizzative, delle esigenze emerse dalla valutazione delle attività e degli obiettivi di sviluppo dell'Associazione.

La formazione del personale costituisce una pratica strutturata dell'Ente: il Bilancio Sociale documenta la realizzazione di percorsi di formazione e aggiornamento e di attività di inserimento rivolte al personale, comprese azioni di onboarding finalizzate alla conoscenza della cultura organizzativa e degli elementi essenziali per orientarsi nel lavoro quotidiano.

La qualità degli interventi non è affidata esclusivamente alle competenze delle singole figure professionali, ma anche alla loro capacità di operare in modo integrato.

L'Associazione promuove pertanto il lavoro d'équipe, il raccordo tra le diverse funzioni organizzative e lo scambio di conoscenze ed esperienze tra professionisti/e. In relazione alle caratteristiche degli interventi, vengono favoriti momenti di coordinamento, confronto, monitoraggio e condivisione, anche con professionisti/e esterni/e e soggetti della rete territoriale.

Tale modalità consente di affrontare in maniera multidimensionale i bisogni dei/lle destinatari/e, favorire la continuità degli interventi, condividere eventuali criticità e valorizzare le differenti competenze presenti nell'organizzazione.

Dotazione di risorse logistiche e strumentali

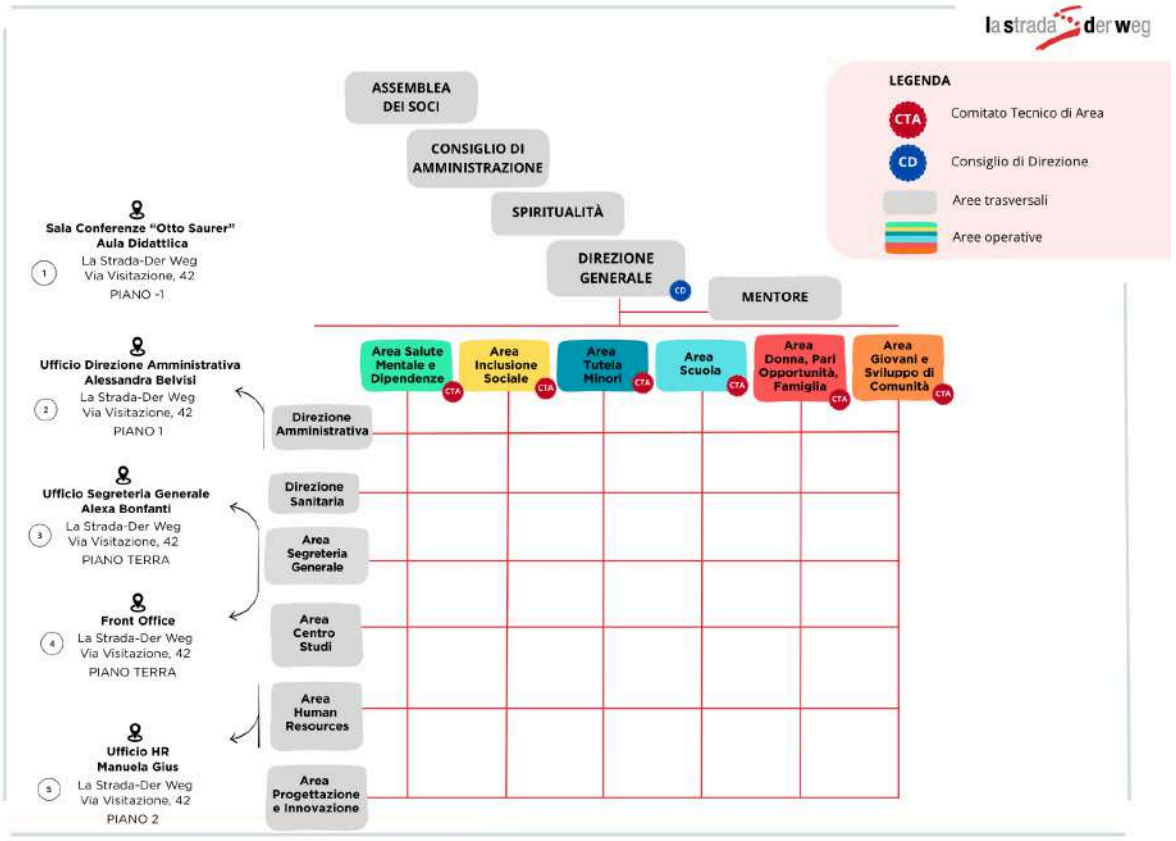
L'Associazione dispone presso la propria sede operativa di uffici, dotazioni informatiche e attrezzature d'ufficio necessarie alla gestione delle attività.

Per l'erogazione della formazione vengono utilizzati spazi, aule, attrezzature e dotazioni adeguati alle caratteristiche dell'intervento e dei/lle partecipanti.

Presso la sede operativa di Via Visitazione 42 (Bolzano), l'Associazione dispone di spazi, uffici, dotazioni informatiche, attrezzature e risorse strumentali funzionali alla gestione e all'erogazione delle attività.

Nell'ambito della sede operativa sono individuati:

- **Sala Conferenze "Otto Saurer"**, destinata alle attività didattiche;
- **Front Office**, con funzione di accoglienza;
- **Ufficio dott.ssa Alexa Bonfanti** al piano terra;
- **Ufficio dott.ssa Alessandra Belvisi** al primo piano;
- **Ufficio HR** al secondo piano.



L'aula destinata alla formazione dispone delle dotazioni previste per lo svolgimento delle attività, comprendenti postazione informatica, stampante, banchi e sedute per i/le partecipanti, lavagna e proiettore. Gli arredi e le attrezzature utilizzati sono individuati tenendo conto dei requisiti di sicurezza, funzionalità ed ergonomia applicabili.

La disponibilità e l'adeguatezza degli spazi, delle infrastrutture e delle attrezzature vengono verificate in relazione alle esigenze delle attività formative, al numero e alle caratteristiche dei/lle partecipanti e alle metodologie didattiche utilizzate.

Qualora le caratteristiche dello specifico intervento richiedano spazi, laboratori o attrezzature non disponibili presso la sede operativa, l'Associazione può avvalersi di strutture esterne, previa verifica della loro adeguatezza rispetto alle attività da realizzare e dei requisiti previsti dalla normativa e dalla specifica fonte di finanziamento.

Analogamente, possono essere acquisiti all'esterno servizi di supporto quali, a titolo esemplificativo, servizi logistici, di trasporto o altri servizi funzionali alla realizzazione dell'intervento.

L'Associazione assicura il controllo e il mantenimento delle infrastrutture e delle attrezzature utilizzate. Gli interventi di manutenzione vengono gestiti attraverso le risorse interne competenti e, quando necessario, mediante il ricorso a fornitori e professionisti/e esterni/e qualificati/e.

Particolare attenzione viene posta alla sicurezza, accessibilità, funzionalità e adeguatezza degli ambienti di apprendimento, con l'obiettivo di garantire condizioni idonee allo svolgimento delle attività e alla partecipazione delle persone coinvolte.

La verifica delle risorse logistiche e strumentali costituisce parte integrante della pianificazione degli interventi: eventuali esigenze specifiche vengono pertanto individuate preventivamente e considerate nell'organizzazione del singolo percorso formativo.

Documentazione relativa alle caratteristiche del servizio formativo e impegno a consegnare la Carta della Qualità

L'Associazione si impegna a consegnare o rendere disponibile ai/lle partecipanti, contestualmente alla Carta della Qualità, la documentazione informativa relativa alle principali caratteristiche dello specifico servizio formativo offerto.

La documentazione contiene, ove pertinenti: finalità e obiettivi del percorso, contenuti, durata, calendario, sede di svolgimento, modalità e requisiti di accesso, modalità di partecipazione e frequenza, figure di riferimento, modalità di tutoraggio, modalità e criteri di verifica degli apprendimenti e di valutazione finale, nonché le condizioni previste per il rilascio dell'eventuale attestazione.

4. LIVELLO OPERATIVO

La Strada – Der Weg individua specifici fattori di qualità riferiti all'intero processo formativo, dalla costruzione dell'offerta e progettazione fino all'erogazione, al monitoraggio e alla valutazione.

Per ciascun fattore vengono individuati indicatori, standard di riferimento e strumenti di verifica, attraverso i quali l'Associazione monitora la qualità dei servizi erogati e individua eventuali necessità di intervento e miglioramento.

Particolare attenzione viene posta alla soddisfazione dei/lle partecipanti, alla validità e pertinenza dei programmi formativi, all'adeguatezza delle risorse professionali, alla regolarità dell'erogazione e alla corretta gestione e tracciabilità della documentazione.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Modalità/strumento di verifica
Tempestività di risposta alle richieste	Giorni intercorrenti tra ricezione della richiesta e risposta	Risposta entro **3 giorni lavorativi**	Verifica delle richieste/segnalazioni e dei relativi riscontri
Flessibilità organizzativa e gestionale	Tempo tra rilevazione della criticità e presa in carico	Presa in carico e individuazione delle azioni necessarie entro **7 giorni lavorativi**, salvo situazioni che richiedano intervento immediato	Registrazione e verifica delle azioni intraprese
Soddisfazione dei/lle partecipanti	Percentuale di partecipanti che esprime una valutazione complessivamente positiva	Almeno **80% di valutazioni positive**	Questionari di soddisfazione e analisi dei risultati
Validità dei programmi formativi	Valutazione relativa a contenuti, utilità e rispondenza del	Almeno **80% di valutazioni positive**	Questionari finali e feedback dei/lle partecipanti

	percorso ai bisogni formativi		
Adeguatezza delle risorse professionali	Coerenza tra requisiti richiesti e profilo delle risorse impiegate	Impiego di risorse professionali coerenti con i requisiti previsti per la funzione assegnata	CV, documentazione professionale e valutazione delle risorse
Regolarità dell'erogazione	Corrispondenza tra attività programmata e attività realizzata	Realizzazione delle attività nel rispetto del progetto approvato e delle eventuali variazioni autorizzate	Registri, calendari e documentazione dell'intervento
Efficacia dell'apprendimento	Raggiungimento degli obiettivi di apprendimento previsti	Verifica degli apprendimenti secondo modalità e criteri definiti per lo specifico intervento	Test, prove, esercitazioni, prove pratiche o altri strumenti previsti
Qualità del tutoraggio	Adeguatezza del supporto fornito ai/lle partecipanti	Presenza del servizio di tutoraggio in ogni azione formativa, dimensionato in relazione all'intervento	Documentazione delle attività e feedback dei/lle partecipanti
Tracciabilità della documentazione	Completezza, corretta archiviazione e reperibilità della documentazione prevista	Documentazione identificabile, archiviata e reperibile secondo le procedure adottate	Verifiche documentali interne

Gli esiti delle verifiche sono utilizzati per valutare il rispetto degli standard definiti, rilevare eventuali criticità e individuare azioni correttive e di miglioramento.

5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

La Strada – Der Weg considera la trasparenza e la reciproca assunzione di responsabilità elementi essenziali per la qualità del percorso formativo. A tal fine definisce i principali diritti e doveri dei/lle partecipanti, tenendo conto delle caratteristiche e delle specifiche disposizioni applicabili a ciascun intervento.

Diritti

Chi partecipa a un percorso formativo ha diritto a:

- usufruire di condizioni logistiche e organizzative adeguate all'apprendimento;
- ricevere il materiale didattico previsto;
- conoscere preventivamente obiettivi, contenuti e organizzazione del percorso;
- essere informato/a sul calendario e sulle eventuali variazioni;
- conoscere tempi, modalità, criteri e strumenti di verifica e valutazione;
- ricevere adeguato supporto da parte del/la tutor e delle altre figure di riferimento;
- ricevere, qualora siano soddisfatte le condizioni previste, l'attestazione finale;
- essere trattato/a nel rispetto della dignità personale, delle differenze, della riservatezza e dei principi di non discriminazione;
- ricevere informazioni chiare sulle modalità organizzative e amministrative del percorso;
- presentare osservazioni, segnalazioni e reclami relativi al servizio.

Doveri

Chi partecipa a un percorso formativo è tenuto a:

- rispettare gli obblighi di frequenza previsti dallo specifico intervento;
- attestare la propria presenza secondo le modalità previste;
- rispettare calendario e orari;
- partecipare con impegno alle attività e alle eventuali verifiche;
- collaborare attivamente allo svolgimento delle attività;
- utilizzare correttamente e conservare il materiale ricevuto;
- rispettare locali, arredi e attrezzature;
- mantenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti degli/lle altri/e partecipanti, dei/lle docenti e del personale;
- rispettare gli eventuali obblighi di riservatezza connessi alle attività svolte, comprese eventuali esperienze di stage;
- segnalare tempestivamente al/la tutor o alle figure di riferimento eventuali difficoltà o criticità;
- partecipare alle rilevazioni di gradimento e valutazione previste.

Il rispetto dei reciproci diritti e doveri costituisce un patto di corresponsabilità tra l'Associazione e i/le partecipanti, finalizzato a favorire il regolare svolgimento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi formativi.

6. AGGIORNAMENTO DEI FATTORI DI QUALITÀ DELL'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA

L'Associazione verifica periodicamente l'adeguatezza dei fattori di qualità relativi alla gestione amministrativa delle attività formative.

La verifica viene effettuata attraverso l'analisi degli esiti dei monitoraggi, delle richieste e delle segnalazioni ricevute, dei reclami e delle non conformità, dei risultati delle verifiche interne ed esterne e delle eventuali modifiche normative, organizzative e procedurali.

Gli esiti vengono utilizzati dalla Direzione e dalle funzioni competenti per valutare la necessità di aggiornare procedure, strumenti, modalità operative e relativi standard. Le eventuali modifiche vengono recepite nella documentazione del sistema e comunicate alle funzioni interessate.

Il riesame viene effettuato almeno annualmente e ogniqualvolta intervengano modifiche normative, organizzative o procedurali significative.

7. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

L'Associazione assicura la rilevazione e la gestione delle non conformità, delle segnalazioni e dei reclami relativi alle attività formative, ai processi e ai servizi, al fine di intervenire tempestivamente sulle criticità e utilizzare le informazioni raccolte per il miglioramento continuo.

La gestione prevede:

1. rilevazione della non conformità o ricezione della segnalazione/reclamo;
2. registrazione e presa in carico;
3. individuazione della funzione competente;
4. analisi della problematica e, ove possibile, delle relative cause;
5. individuazione e attuazione delle azioni necessarie;
6. verifica dell'efficacia delle azioni adottate;
7. comunicazione dell'esito agli eventuali soggetti interessati;
8. chiusura e conservazione della relativa evidenza documentale.

I/le partecipanti e gli altri soggetti interessati possono presentare osservazioni, segnalazioni o reclami tramite i canali istituzionali dell'Associazione oppure rivolgendosi direttamente al/la tutor, al/la referente dell'attività o alla funzione competente.

La Direzione viene coinvolta in relazione alla natura, alla rilevanza e agli eventuali effetti della segnalazione.

Le informazioni derivanti da non conformità, reclami e segnalazioni vengono analizzate anche al fine di individuare eventuali criticità ricorrenti e definire azioni correttive, preventive o di miglioramento.

8. STRUMENTI DI VERIFICA

Il rispetto degli standard definiti nella presente Carta viene verificato attraverso strumenti di monitoraggio e controllo applicati periodicamente o in modo continuativo, in relazione alle caratteristiche delle attività.

In particolare, l'Associazione utilizza:

Monitoraggi periodici e continuativi, attraverso il controllo dell'andamento delle attività formative, della partecipazione, della documentazione prevista, degli indicatori di realizzazione e degli eventuali scostamenti rispetto alla programmazione.

Rilevazioni sistematiche, attraverso questionari di soddisfazione, raccolta e analisi dei feedback, segnalazioni e reclami, valutazione delle risorse professionali e analisi degli esiti delle attività.

Verifiche interne, attraverso il controllo della documentazione e delle modalità di applicazione delle procedure e, ove necessario, il confronto con le risorse coinvolte.

Gli esiti delle verifiche vengono analizzati dalle funzioni competenti e utilizzati per valutare il rispetto degli standard, individuare eventuali criticità e definire azioni correttive e di miglioramento.

9. MISURE PREVENTIVE A TUTELA DEI/LLE COMMITTENTI E DEI/LLE BENEFICIARI/E

L'Associazione adotta strumenti finalizzati a rilevare tempestivamente eventuali criticità e a tutelare la qualità del servizio nei confronti dei/lle partecipanti, dei/lle beneficiari/e e dei/lle committenti.

I/le beneficiari/e possono esprimere osservazioni e valutazioni attraverso i questionari di soddisfazione, il confronto con il/la tutor e con le figure responsabili dell'attività e i canali istituzionali dell'Associazione.

I feedback vengono raccolti e analizzati per individuare eventuali criticità, bisogni emergenti e opportunità di miglioramento.

Le segnalazioni e i reclami vengono presi in carico dalla funzione competente e gestiti secondo le modalità definite al punto 7 della presente Carta.

Sulla base dei risultati dei monitoraggi, dei feedback, delle segnalazioni, dei reclami e delle non conformità, l'Associazione valuta le cause delle criticità effettive o potenziali e individua le misure necessarie per prevenirne l'insorgenza o la reiterazione.

L'attuazione delle azioni individuate viene monitorata e, ove pertinente, ne viene verificata l'efficacia.

10. CONDIZIONI DI TRASPARENZA

La presente Carta della Qualità è approvata dalla Direzione dell'Associazione La Strada – Der Weg, che ne garantisce l'applicazione nell'ambito delle attività formative.

Il/la Referente per l'Accreditamento FSE+, in raccordo con la Direzione, con il/la Responsabile del Processo di gestione della qualità e con i/le Responsabili dei processi interessati, cura il monitoraggio della Carta e ne propone l'aggiornamento quando necessario.

La Carta viene sottoposta a verifica almeno annuale ed è inoltre aggiornata in occasione di modifiche significative della normativa, del sistema di accreditamento, dell'organizzazione dell'Associazione, dei processi o degli standard di qualità.

Ogni aggiornamento comporta l'indicazione del numero e della data di revisione e la sostituzione della precedente versione nei canali attraverso i quali la Carta viene resa disponibile.

La diffusione al pubblico avviene attraverso il sito istituzionale dell'Associazione e gli ulteriori canali indicati al punto 13 della presente Carta.

11. ATTIVITÀ DEI/LLE RESPONSABILI DI PROCESSO

La gestione delle attività formative si articola attraverso i cinque processi previsti dal sistema di accreditamento FSE+, tra loro strettamente integrati. Ciascun/a Responsabile presidia il processo di propria competenza e assicura il raccordo con le altre funzioni coinvolte.

Direzione – Paolo Marcato

Definisce gli indirizzi strategici e gli standard di qualità; assicura il coordinamento complessivo delle risorse e delle funzioni coinvolte; presidia le relazioni con la committenza e gli eventuali accordi di carattere strategico; supervisiona l'andamento delle attività formative e verifica periodicamente i risultati conseguiti. Promuove, sulla base degli esiti del

monitoraggio e della valutazione, le eventuali azioni correttive, preventive e di miglioramento e assicura il coordinamento complessivo dei processi.

Gestione economico-amministrativa – Alessandra Belvisi

Presidia gli aspetti amministrativi, contabili ed economico-finanziari degli interventi formativi, assicurando il rispetto degli adempimenti applicabili. Verifica la corretta imputazione e tracciabilità delle operazioni, la disponibilità e conservazione della documentazione amministrativa e contabile, nonché il monitoraggio dell'andamento economico degli interventi. Supporta le funzioni di progetto negli adempimenti amministrativi e nella predisposizione della documentazione necessaria alla rendicontazione e ai controlli.

Analisi e definizione dei fabbisogni – Manuela Gius

Presidia la rilevazione e l'analisi dei fabbisogni dei/lle destinatari/e, dell'organizzazione e del territorio, attraverso l'utilizzo di fonti quantitative e qualitative, dati provenienti dai servizi, documentazione di programmazione e confronto con gli stakeholder. Tiene conto delle caratteristiche dei diversi target e delle eventuali condizioni di vulnerabilità, nonché delle indicazioni provenienti dal sistema educativo e formativo, dal mondo produttivo, dal mercato del lavoro e dal settore sociale. Sistematizza gli esiti dell'analisi e ne assicura il trasferimento al processo di progettazione.

Progettazione – Elena Faccio

Traduce i fabbisogni rilevati in proposte progettuali coerenti con le strategie associative e con gli eventuali programmi e avvisi di finanziamento. Verifica i requisiti di accesso, le risorse interne disponibili, la sostenibilità organizzativa ed economica, l'eventuale necessità di partner e la relativa governance. Definisce destinatari, obiettivi, attività, contenuti, metodologie, risorse professionali, tempi, risultati attesi e modalità di realizzazione. Predispone il quadro logico dell'intervento e individua indicatori e modalità di monitoraggio, verifica degli apprendimenti e valutazione dei risultati.

Erogazione dei servizi – Manuela Gius

Presidia la pianificazione, l'avvio e la realizzazione degli interventi formativi, assicurando la disponibilità delle risorse professionali, logistiche, strumentali e organizzative necessarie. Coordina le attività nel rispetto del progetto approvato, del calendario e delle disposizioni applicabili; assicura il servizio di tutoraggio; monitora la partecipazione, l'andamento delle attività, la documentazione e gli eventuali scostamenti o criticità. Presidia la rilevazione della soddisfazione dei/lle partecipanti, la verifica degli apprendimenti e la valutazione dei risultati e, ove prevista, dell'impatto degli interventi.

Le diverse funzioni operano in raccordo tra loro secondo le procedure organizzative adottate dall'Associazione. Le informazioni prodotte nelle diverse fasi vengono condivise e utilizzate

per garantire continuità tra analisi dei fabbisogni, progettazione, realizzazione, valutazione e successivo miglioramento dell'offerta formativa.

12. RELAZIONI CON IL TERRITORIO

La relazione con il territorio e con gli stakeholder costituisce un elemento strutturale del modello di intervento de La Strada – Der Weg. La presenza continuativa sul territorio provinciale ha consentito all'Associazione di costruire e consolidare un articolato sistema di relazioni con soggetti istituzionali, sociali, sanitari, educativi, formativi, culturali ed economici e con reti di livello locale, provinciale, nazionale ed europeo.

Il lavoro di rete rappresenta una modalità ordinaria attraverso la quale l'Associazione rileva e interpreta i bisogni, progetta e realizza i propri interventi e ne valuta gli esiti.

L'Associazione promuove, in relazione alle caratteristiche e ai/lle destinatari/e dei singoli interventi, il coinvolgimento degli attori del sistema educativo e formativo, del mondo produttivo e del mercato del lavoro, del settore sociale e socio-sanitario, nonché dei soggetti di rappresentanza operanti sul territorio provinciale. Tale collaborazione può riguardare l'intero ciclo dell'intervento formativo: dall'analisi e valutazione dei fabbisogni allo sviluppo e alla progettazione dell'offerta, dalla sua realizzazione alla valutazione dei risultati e, ove pertinente, dell'impatto degli interventi formativi.

L'Associazione mantiene relazioni con enti pubblici locali, provinciali e nazionali; servizi sociali e sanitari; scuole, enti di formazione, università e centri di ricerca; organizzazioni del Terzo Settore; imprese e altri soggetti del mondo produttivo e del lavoro; organizzazioni di rappresentanza e reti territoriali; soggetti culturali e della comunità; fondazioni, finanziatori e sostenitori privati.

La composizione della rete viene aggiornata e ampliata in relazione all'evoluzione dei bisogni, alle caratteristiche dei/lle destinatari/e e agli obiettivi dei singoli interventi.

Le collaborazioni possono essere formalizzate, in relazione alla loro natura, attraverso convenzioni, accordi, protocolli, partenariati, lettere di adesione o sostegno e altri strumenti idonei.

In relazione alle caratteristiche dei singoli interventi, la rete territoriale può essere coinvolta nella:

- rilevazione e analisi dei fabbisogni;
- individuazione delle competenze richieste dal contesto sociale e lavorativo;
- progettazione degli interventi;
- costruzione di partenariati e reti di progetto;
- realizzazione di attività formative, specialistiche e laboratoriali;
- orientamento e accompagnamento;
- realizzazione di esperienze pratiche, visite e stage;
- confronto sui risultati;
- valutazione degli esiti e, ove pertinente, dell'impatto;

- successiva riprogettazione.

Orientamento e accompagnamento

L'Associazione considera l'orientamento un processo di accompagnamento della persona nella costruzione e nella revisione del proprio percorso personale, formativo, sociale e professionale.

In relazione alle caratteristiche dei/lle destinatari/e e degli obiettivi progettuali, le attività possono comprendere informazione sulle opportunità formative e lavorative, valorizzazione delle competenze, attività individuali e di gruppo, supporto alla definizione di obiettivi personali e professionali, esperienze pratiche e raccordo con servizi, scuole, enti formativi, imprese e altri soggetti territoriali.

Particolare attenzione viene posta al coordinamento tra i diversi soggetti che possono concorrere al percorso della persona, al fine di favorire la continuità degli interventi ed evitare, per quanto possibile, frammentazioni e sovrapposizioni.

Relazione con le famiglie e tutela dei/lle partecipanti minorenni

Quando gli interventi sono rivolti a persone minorenni, l'Associazione favorisce il coinvolgimento delle famiglie e degli adulti di riferimento, nel rispetto delle caratteristiche del progetto e delle disposizioni applicabili.

Le modalità di relazione possono comprendere colloqui individuali, incontri periodici, comunicazioni sull'andamento del percorso e momenti di confronto con le figure professionali di riferimento.

Rapporti con il mondo del lavoro e stage

Quando previsti dal progetto, gli stage e le altre esperienze in contesti lavorativi costituiscono parte integrante del percorso di apprendimento e orientamento.

Fase	Attività
Progettazione e preparazione	Individuazione delle realtà disponibili; verifica della coerenza tra contesto ospitante, obiettivi del progetto e profilo del/la partecipante; definizione degli obiettivi dell'esperienza e delle figure di riferimento.

Avvio e realizzazione	Preparazione del/la partecipante; raccordo con il soggetto ospitante; accompagnamento e monitoraggio dell'esperienza; gestione di eventuali criticità.
Monitoraggio e valutazione	Raccolta delle osservazioni; confronto con partecipante e soggetto ospitante; verifica dell'esperienza e valutazione degli apprendimenti e dei risultati secondo quanto previsto dal progetto.

La scelta delle realtà ospitanti tiene conto delle finalità formative, delle caratteristiche e dei bisogni dei/lle partecipanti e della capacità del contesto di garantire condizioni adeguate di accompagnamento.

Partecipazione, confronto e sviluppo delle reti

La Strada – Der Weg partecipa a tavoli di confronto, reti territoriali, gruppi di lavoro e iniziative condivise con enti pubblici, soggetti del Terzo Settore e altri attori del territorio.

Tale partecipazione consente di contribuire alla lettura condivisa dei bisogni, allo scambio di pratiche ed esperienze, alla costruzione di risposte coordinate e allo sviluppo di progettualità comuni.

Attenzione alle situazioni di particolare vulnerabilità

In coerenza con la propria mission, La Strada – Der Weg presta particolare attenzione alle persone che incontrano maggiori difficoltà nell'accesso alle opportunità formative, sociali e lavorative o che presentano bisogni complessi.

La rete costruita con servizi pubblici e privati, istituzioni, organizzazioni del Terzo Settore e altri soggetti territoriali permette di favorire il raccordo tra le competenze necessarie, l'orientamento verso i servizi competenti e la costruzione di risposte integrate, riducendo il rischio di frammentazione degli interventi.

Il confronto sistematico con la rete territoriale costituisce pertanto uno strumento di miglioramento della qualità dell'offerta formativa, consentendo all'Associazione di aggiornare la lettura dei bisogni, verificare la pertinenza degli interventi, integrare competenze e risorse e orientare la successiva progettazione.

13. PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della Qualità è resa pubblica e accessibile attraverso:

- pubblicazione sul sito istituzionale dell'Associazione in formato scaricabile;
- disponibilità presso la sede operativa dell'Associazione;
- consegna o messa a disposizione dei/lle partecipanti nell'ambito della documentazione informativa relativa ai percorsi formativi;
- trasmissione in formato digitale, ove opportuno, a beneficiari, committenti e altri soggetti interessati.

La versione pubblicata e distribuita riporta numero e data di revisione, al fine di consentire l'identificazione univoca della versione vigente.

Bolzano, 08/10/2026

Direzione

